

## **TUGAS AKHIR**

### **“POTENSI WISATA KULINER DAN SISTEM PELAYANAN RESTORANDI PANTAI PULISAN KECAMATAN LIKUPANG TIMUR KABUPATEN MINAHASA UTARA”**



**2022**

# DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
TUGAS AKHIR.....	1
TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAN KEASLIAN TULISAN .....	v
BIOGRAFI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I .....	15
PENDAHULUAN .....	15
1.1.    LATAR BELAKANG.....	15
1.2.    Rumusan Masalah.....	16
1.3.    Tujuan Penelitian .....	16
1.4.    Ruang Lingkup.....	17
1.5.    Manfaat Penelitian.....	17
1.6.    Metode Penelitian .....	17
1.7.    Pengumpulan Data.....	17
1.9.    Analisis Data.....	18
BAB II.....	19
LANDASAN TEORI.....	19
2.1.    Pariwisata.....	19
2.2.    Wisata Kuliner .....	20
2.3.    Kualitas Pelayanan .....	22
2.4.    Teknik Pelayanan Penyajian Makanan.....	23

BAB III .....	26
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
3.1.    Tempat dan Waktu Penelitia .....	26
3.1.1.    Gambaran umum Desa Pulisan.....	26
3.1.2.    Sejarah desa Pulisan.....	26
3.1.3.    Profil Lokasi Penelitian.....	27
3.1.4.    Fasilitas Pendukung Desa .....	28
3.1.5.    Sejarah Lokasi Penelitian .....	29
3.2.    Objek Wisata Di Desa Pulisan.....	29
3.2.1.    Objek wisata Pantai Pulisan.....	29
3.2.2.    Objek Wisata Bukit Savana Desa Pulisan.....	30
3.3.    Hasil dan Pembahasan .....	31
3.3.1.    Objek Wisata Kuliner.....	31
3.3.2.    Jenis Hidangan dan fasilitas pendukung .....	41
BAB IV .....	43
PENUTUP.....	43
4.1    Kesimpulan.....	43
4.2    Saran .....	43



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Wisata kuliner adalah salah satu jenis wisata yang memiliki dampak dalam perkembangan destinasi wisata. Wisata kuliner yaitu wisata yang berkaitan dengan penyediaan makanan dan minuman. Trend wisatawan sekarang adalah datang ke suatu daerah wisata untuk mencari atau berburu makanan khas daerah tersebut dan tidak segan-segan membayar mahal untuk menikmati suatu hidangan. Perubahan gaya hidup masyarakat juga telah terjadi, mereka makan tidak hanya untuk mengenyangkan perut saja, tetapi juga mencari suasana dan pelayanan sebagai bagian dari sajian makanan yang dipesan.

Usaha kuliner seperti restoran, Café, Kedai, ataupun tempat Yang menyediakan hidangan berupa makanan dan minuman. Merupakan salah satu kegiatan usaha yang memiliki peluang besar, mengingat wisatawan yang berkunjung di suatu tempat wisata membutuhkan makanan dan minuman. Kepuasan tamu memiliki peran penting dan sangat berpengaruh dalam keberhasilan wisata kuliner.

Wisata kuliner adalah tentang makanan, menjelajahi dan menemukan budaya dan sejarah melalui makanan dan kegiatan terkait makanan dalam menciptakan pengalaman mengesankan. “Wisata kuliner bukanlah sesuatu yang mewah eksklusif. Wisata kuliner menekankan pada pengalaman gastronomi yang unik dan menegaskan, bukan pada kemewahan restoran maupun kelengkapan jenis makanan maupun minuman yang tersedia”. (Wolf, 2004 dalam Harsana, M. *et al.*, 2018).

Wilayah pesisir merupakan wilayah yang sangat potensial untuk dikelola dan dikembangkan untuk mendirikan tempat wisata kuliner sesuai dengan karakteristik dan potensi sumber daya alam (SDA) yang dimiliki suatu daerah. wilayah pesisir yang menyediakan sumber daya alam produktif baik sebagai sumber pangan, tambang, mineral maupun kawasan rekreasi atau pariwisata, yang merupakan tumpuan harapan terhadap suatu perubahan bagi masyarakat pesisir di masa mendatang karena pariwisata merupakan suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai perubahan terhadap masyarakat sekitar. Bahkan pariwisata dikatakan

mempunyai efek yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat sekitar mengalami metamorphose dalam berbagai aspeknya.

Desa Pulisan memiliki keindahan alam yang menjadi salah satu aset yang dapat dikembangkan sebagai salah satu objek dan daya tarik wisata bahari. Wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata pada umumnya selain ingin menikmati keindahan alam, mereka juga ingin berinteraksi langsung dengan masyarakat serta menikmati makanan khas masyarakat lokal. Kekayaan alam yang dimiliki seperti ikan dan hasil pertanian lainnya dapat dimanfaatkan untuk menjadi daya tarik wisata kuliner di Pantai Pulisan. Pemanfaatan secara optimal seluruh potensi wisata yang ada, mampu meningkatkan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Permasalahan yang terjadi adalah masyarakat yang terlibat dalam usaha kuliner di Pantai Pulisan kurang memahami cara pelayanan yang baik sesuai standar yang berlaku. Hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara otomatis akan berdampak pada keberlanjutan wisata kuliner.

Dalam pengembangan wisata kuliner ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait kepuasan pelayanan. Menurut Pasuraman 1988 dalam 2008; Subkati 2014, terdapat lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu: 1) *tangibles* (nyata), 2) *reability* (kehandalan), 3) *responsiveness*, 4) *assurance* (jaminan), dan 5) *empathy* (Empati). Menurut Kotler (2000) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat sekitar yang terlibat dalam usaha kuliner dalam mengembangkan usaha mereka, agar dapat berjalan secara berkelanjutan. Adapun metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, untuk menggambarkan situasi atau fenomena berdasarkan kenyataan yang ada (Nasir, 2010 dalam Mulyawan dan Sidharta, 2013).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana Sistem Pelayanan usaha Wisata kuliner Yang di Pantai Pulisan.?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti dalam sebuah penelitian, selanjutnya adalah menetapkan tujuan penelitian. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

Melakukan Analisis Sistem Pelayanan usaha wisata kuliner yang ada di Pantai pulisan.

#### **1.4. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Objek wisata kuliner Pantai Pulisan
2. Pelaku usaha kuliner di dalam kawasan wisata Pantai Pulisan
3. Pelayan restoran (waiter/waitress)
4. Pengunjung/wisatawan

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Sebagai Persyaratan Akademi untuk menyelesaikan Pendidikan Program Diploma III, Perhotelan , Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado Serta agar mendapatkan Pengetahuan dan Pengalaman.

2. Bagi Politeknik Negeri Manado

Tugas akhir ini Penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman sebagai menambah Pengetahuan dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya khususnya Jurusan Pariwisata serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

3. Bagi Masyarakat

Sebagai referensi dalam menunjang mengembangkan objek wisata kuliner yang ada di pantai pulisan Desa pulisan sebagai daerah destinasi di Sulawesi Utara, serta dapat meningkatkan jumlah pengunjung juga dapat membantu masyarakat dalam perekonomian yang sempat menurun, serta meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai perkembangan wisata di daerah setempat, selain itu juga dapat meningkatkan taraf kehidupan masyarakat di daerah setempat.

#### **1.6. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia.

#### **1.7. Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun data yang diperlukan adalah jumlah restoran, jumlah pemilik restoran, jumlah karyawan, tingkat pendidikan, umur, dan lamanya bekerja.

### **1.9. Analisis Data**

Data yang diperoleh akan di olah dengan cara mentabulasikan dan dideskripsikan berdasarkan jenis dan tujuan penggunaan.

